

梅州市人民政府办公室

以此件为准

梅市府办函〔2021〕273号

梅州市人民政府办公室关于印发梅州市 政务服务效能监督工作规则的通知

各县（市、区）人民政府（管委会），市府直属和中央、省属驻梅各单位：

《梅州市政务服务效能监督工作规则》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

梅州市人民政府办公室

2021年12月14日

梅州市政务服务效能监督工作规则

第一章 总 则

第一条 为建立规范、透明、高效、公正的政务服务效能监督工作机制，促进依法行政，维护自然人、法人和其他组织的合法权益，持续优化我市政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》等法律法规，结合我市实际，制定本规则。

第二条 本规则所称政务服务效能监督是指政务服务管理机构对政务服务机构及其工作人员在提供政务服务时其行为和事项的效率、效果、效益的监督。

本规则所称政务服务管理机构是指市县两级政务服务数据管理局。

本规则所称政务服务机构是指全市各级政府及具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企业。

本规则所称政务服务事项是指依申请办理的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、行政征收及其他行政权力事项和公共服务事项。

本规则所称政务服务人员是指在政务服务大厅现场提供政务服务的工作人员，包括窗口工作人员、咨询引导人员、进驻部

门工作人员、志愿者等，不包括保安、保洁类服务人员。

第三条 本规则适用范围包括全市各级政务服务机构依托各级政务服务大厅、政务服务信息平台提供的政务服务。政务服务大厅包括市、县（市、区）政务服务大厅及分厅，镇（街）、村（社区）党群服务中心，园区服务中心以及其他专业服务大厅。政务服务信息平台包括广东政务服务网、梅州市统一申办受理平台、各级部门自建业务系统、梅州市 12345 政务服务便民热线、政务服务小程序、移动政务服务应用、自助服务端以及其他在线政务服务系统。

第四条 政务服务效能监督工作应当坚持以下原则：

（一）坚持依法依规。运用法治思维、法治方式，规范政务服务行为，限制自由裁量权，维护群众合法权益，提高政务服务工作的制度化和法治化水平。

（二）坚持监管结合。通过监督推进政务服务能力提升，强化为民服务意识，突出政务服务实际效果，不断提高政务服务标准化和规范化水平。

（三）坚持公正公开。实事求是、公平合理，推动政务服务效能监督信息公开，实现监督过程全透明、可追溯、可核查，确保所涉及各方面的合法权益都能依法有效得到保护。

（四）坚持层级管理。政务服务效能监督工作按照“属地管理，分级负责”的原则，实行层级管理。

第二章 工作职责

第五条 市政务服务数据管理局负责统筹全市政务服务效能监督工作，指导、监督、协调市级政务服务机构和市级政务服务大厅的政务服务，指导各县（市、区）开展政务服务效能监督工作，负责全市政务服务质量评估、考核。

第六条 各县（市、区）政务服务数据管理局负责统筹本县（市、区）政务服务效能监督工作，指导、监督、协调县级政务服务机构和县级政务服务大厅的政务服务，指导各镇（街）开展政务服务效能监督工作。承担本县（市、区）内政务服务效能投诉举报工单的转派、督办和处理结果的反馈审核、回访等工作，负责本县（市、区）政务服务质量评估、考核。

第七条 各级政务服务机构负责统筹本单位的政务服务工作，负责推进本单位政务服务标准化建设，优化审批流程，做好政务服务事项进驻政务服务大厅统一办理、对进驻政务服务大厅人员充分授权等工作。承担管理本单位设立的政务服务专业大厅或服务点的主体责任，并对其政务服务进行监督。承担涉及本单位的政务服务效能投诉举报工单办理、整改和反馈职责。

第八条 乡镇（街道）党（工）委负责统筹镇（街）和村（社区）的政务服务工作，推动基本公共服务事项进驻公共服务办公室（党群服务中心）办理。

第三章 监督内容

第九条 全市政务服务事项通过广东省政务服务事项管理系统实行规范化、标准化、信息化、动态化的清单管理，各级政务服务机构根据相关法律法规、法定职责，编制、管理本部门政务服务事项目录、权责清单、实施清单。

第十条 凡纳入广东省政务服务事项目录的依申请办理的政务服务事项，应遵循“应进尽进”“线上线下融合统一”的原则，在各级政务服务大厅综合窗口实现“一窗通办”。其他政务服务事项以及由企事业单位、社会组织等提供的公共服务事项宜根据实际需求进驻各级政务服务大厅实现“一窗式”综合办理。

第十一条 各级政务服务大厅的政务服务人员应依据政务服务事项的办事指南、受理清单、填写范例及业务咨询知识库，为服务对象提供咨询服务，对专业性较强、审查有特殊需求的业务咨询，进驻部门应予以解答。

第十二条 使用梅州市统一申办受理平台办理的政务服务事项应通过该平台统一进出，各级部门自建业务系统应与梅州市统一申办受理平台对接，使用自建业务系统办理的政务服务事项，通过自建业务系统进出的同时，需在梅州市统一申办受理平台中建立受理审批完整数据链，对线上线下咨询、受理、审批、出件等政务服务全程留痕，实现网上办事审批服务行为和效率全流程监督。

第十三条 进驻各级政务服务大厅的政务服务人员应按照

大厅管理规范接受管理。各级政务服务专业大厅的政务服务人员由其设立机构进行管理。

第四章 监督方式

第十四条 政务服务管理机构应建立督导检查、政务服务监督员、政务服务监督分析等制度，对政务服务效能工作实施监督。

第十五条 政务服务管理机构通过梅州市统一申办受理平台对办件信息准确性、办理时效性、过程规范性等进行实时监督，并对违规办件、超期办件等问题及时进行纠正查处。

第十六条 政务服务机构应当建立健全政务服务内部监督制约机制，自觉接受监督，并积极配合政务服务管理机构处理申请人的投诉。

第十七条 政务服务机构应按省、市关于政务服务“好差评”的要求，保障各种评价渠道畅通，并主动引导服务对象进行评价。

各级政务服务大厅应公布全市统一的投诉电话（12345），在窗口设置“好差评”评价器或二维码，并公布本大厅的投诉受理电话，设立调解室、意见箱、意见簿和邮箱等，积极拓宽意见建议反馈渠道，主动接受社会各界评价。

对群众意见建议和“差评”反馈，各级政务服务大厅和政务服务机构要建立台账，限期整改；一时难以解决的，应作为各相关单位改进工作的重要参考，并做好解释工作。

第五章 投诉举报处理工作程序

第十八条 政务服务管理机构对政务服务机构及其工作人员在提供政务服务的过程和行为进行监督，并受理对政务服务机构及其工作人员因不作为、慢作为、乱作为等影响政务服务效能的相关投诉举报，受理范围包括以下内容：

（一）未落实《优化营商环境条例》、上级关于放管服改革部署或政务服务管理机构有关政务服务制度要求，影响服务效能的。

（二）政务服务事项未按规定实行政务公开，或政务公开存在明显不足、公开材料缺漏有误并拒绝改正的。

（三）在政务服务事项办理过程中利用职权谋求私利进行吃、拿、卡、要，从服务对象处获得好处等行为的。

（四）不依法履行法定职责或违反有关政务服务事项办理程序的，不按规定提供服务的。

（五）无正当理由，对申请资料齐全、符合法定形式且属于受理范围的政务服务事项申请，无故不受理的；未向申请人依法书面说明不受理所申请政务服务事项理由的；受理后没有出具受理通知书的。

（六）对申请人资料齐全且符合法定条件的政务服务事项申请，有意推诿拖延或借口研究、请示，不履行公开服务承诺，无正当理由未按承诺期限及时办理和出件的；对需转办、交办或上报的政务服务事项申请，不及时转办、交办或上报的。

（七）工作人员办理政务服务事项过程中出现差错不及时改正的；未一次性明确告知服务对象所需提交的全部材料及其规格、证件种类样式、复印件等其它相关要求，致使服务对象多次往返的。

（八）工作纪律散漫、态度恶劣，言语生硬，服务不到位、不熟悉业务，工作期间长时间离岗造成服务窗口无人办理业务的，办事效率低下的。

（九）对于涉及收费的政务服务事项，不按规定标准收费或擅自提高、篡改收费标准、擅立收费项目或收取与政务服务无关费用的。

（十）以任何形式向中介机构介绍业务或者从事其他有偿中介活动，指定中介服务的。

（十一）其他涉及政务服务效能的情况。

第十九条 对政务服务效能投诉举报，政务服务管理机构应当在受理后及时确定办理方式。对事实清楚、情节简单、可现场处理的投诉事项，由政务服务管理机构责成被投诉的政务服务机构现场处理。无法现场协调解决的，转有关政务服务机构办理。

转有关政务服务机构办理的投诉举报，应当登记形成政务服务效能投诉举报工单，并通过梅州市效能监督系统统一派发、流转。

第二十条 政务服务效能投诉举报工单按地域范围实行层级办理，属市级政务服务机构的，由市政务服务数据管理局派发工单并对处理情况跟踪、督办；属县级及以下政务服务机构的，由各县（市、区）政务服务数据管理局转派工单并对处理情况跟

踪、督办。

（一）政务服务机构应当在2个工作日内受理派发的工单，在5个工作日内办结，并将处理结果反馈给投诉人。确实问题复杂的，经批准可适当延长时间，延长时间原则上累计不超过15个工作日。

（二）各县（市、区）政务服务数据管理局应当在2个工作日内受理市政务服务数据管理局派发的工单，并督促承办单位在规定时限内答复投诉人。

（三）政务服务机构核实不属于本单位职责范围的投诉举报，应在收到交办工单2个工作日内退回工单派发部门，并说明退件原因。市政务服务数据管理局或各县（市、区）政务服务数据管理局另行转派工单，并重新计算办理时限。

第二十一条 市县两级政务服务数据管理局对本辖区范围内的投诉举报工单办理情况进行满意度回访，并做好记录。发现承办单位敷衍、虚报办理结果的，责成承办单位重办。

第六章 结果运用

第二十二条 市政务服务数据管理局每月对全市政务服务效能监督情况进行综合分析评估、通报，评估结果报市委、市政府。定期选取具有代表性的政务服务效能投诉举报件（涉及国家秘密、商业秘密或公民隐私的除外）在媒体曝光。

第二十三条 对政务服务效能监督工作中发现反映集中的

问题，或因重复投诉举报造成不良影响的，进行通报批评，并纳入年度机关绩效考核重点内容。

第二十四条 经查实被投诉举报单位或个人确有影响政务服务效能行为的，被投诉举报单位或个人不配合投诉举报处理机构调查的，对投诉人的投诉举报进行阻拦、压制、打击报复的，以及有其他违法、违规行为的，依法依规进行处理。

第二十五条 政务服务机构及其工作人员不依法履行政务服务职责的，由主管机关责令改正；造成不良影响或者重大损失的，依法依规追究其责任；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第七章 附 则

第二十六条 本规则由市政务服务数据管理局负责解释。政务服务效能监督与投诉举报处理，法律法规规章或上级文件另有规定的，从其规定。

第二十七条 本规则自印发之日起施行，《梅州市人民政府办公室关于印发梅州市行政效能监察监控工作规则（试行）的通知》（梅市府办函〔2017〕151号）同时废止。

公开方式：依申请公开

抄送：市委各单位、市人大办、市政协办、市纪委办、
梅州军分区、市法院、市检察院。